



CHI CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NÔNG, LÂM SẢN VÀ THỦY SẢN THANH HOÁ
TRUNG TÂM KIỂM NGHIỆM VÀ CHỨNG NHẬN
CHẤT LƯỢNG NÔNG, LÂM, THỦY SẢN THANH HOÁ
Địa chỉ: 17 Độc Ga, phường Phú Sơn, thành phố Thanh Hóa, tỉnh Thanh hóa
Điện thoại: 02373.942.972

QUY TRÌNH CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu : QT.22

Lần ban hành : 04

Ngày ban hành : 25/8/2022

Thanh Hóa, năm 2022

	Người soạn thảo	Người soát xét	Người phê duyệt
Họ và tên	Lê Huy Quỳnh	Nguyễn Khánh Toàn	Trịnh Khắc Vịnh
Chức vụ	Trưởng phòng CNCL	P.Giám đốc	Giám đốc
Ký tên			

DANH SÁCH PHÂN PHỐI

TT	Nơi nhận	Ký nhận
1	Giám đốc Trung tâm	
2	Phó giám đốc	
3	Phòng Chứng nhận chất lượng	
4	Phòng HC-TH	

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1 Mục đích và phạm vi

Văn bản này quy định các nội dung cơ bản trong việc đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý (nội dung chính là cho hệ thống quản lý chất lượng) do Trung tâm thực hiện.

Việc chứng nhận các hệ thống quản lý khác sẽ dựa theo các quy định, biểu mẫu trong quy trình này. Ngoài ra các thủ tục khác biệt riêng cũng như các mẫu biểu Đăng ký chứng nhận, Báo cáo đánh giá và Checklists đánh giá sẽ được ban hành ở Quy trình chứng nhận riêng dành cho hệ thống quản lý đó.

1.2. Biên soạn, soát xét, phê duyệt:

Văn bản này do Phòng chứng nhận chất lượng biên soạn, Phó giám đốc soát xét, Giám đốc phê duyệt ban hành.

Việc biên soạn, soát xét, sửa đổi, phê duyệt, ban hành, thu hồi, hủy bỏ văn bản này phải tuân thủ các quy định tại Quy trình Kiểm soát tài liệu - **QT.01**.

1.3. Trách nhiệm:

- Cán bộ biên soạn: Phổ biến, hướng dẫn, theo dõi và cập nhật việc thực hiện.
- Cán bộ soát xét: Đảm bảo văn bản được tuân thủ.
- Cán bộ liên quan: Thực hiện nghiêm chỉnh các yêu cầu đã quy định.

II. ĐỊNH NGHĨA, VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN

2.1. Định nghĩa:

- **Tiêu chuẩn**: là quy định về đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý dùng làm chuẩn để phân loại, đánh giá sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ, quá trình, môi trường và các đối tượng khác trong hoạt động kinh tế - xã hội nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả của các đối tượng này.

- **Đánh giá sự phù hợp** là việc xác định đối tượng của hoạt động trong lĩnh vực tiêu chuẩn và đối tượng của hoạt động trong lĩnh vực quy chuẩn kỹ thuật phù hợp với đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý quy định trong tiêu chuẩn tương ứng và quy chuẩn kỹ thuật tương ứng.

- **Chứng nhận hợp chuẩn** là việc xác nhận đối tượng của hoạt động trong lĩnh vực tiêu chuẩn phù hợp với tiêu chuẩn tương ứng.

2.2. Từ viết tắt

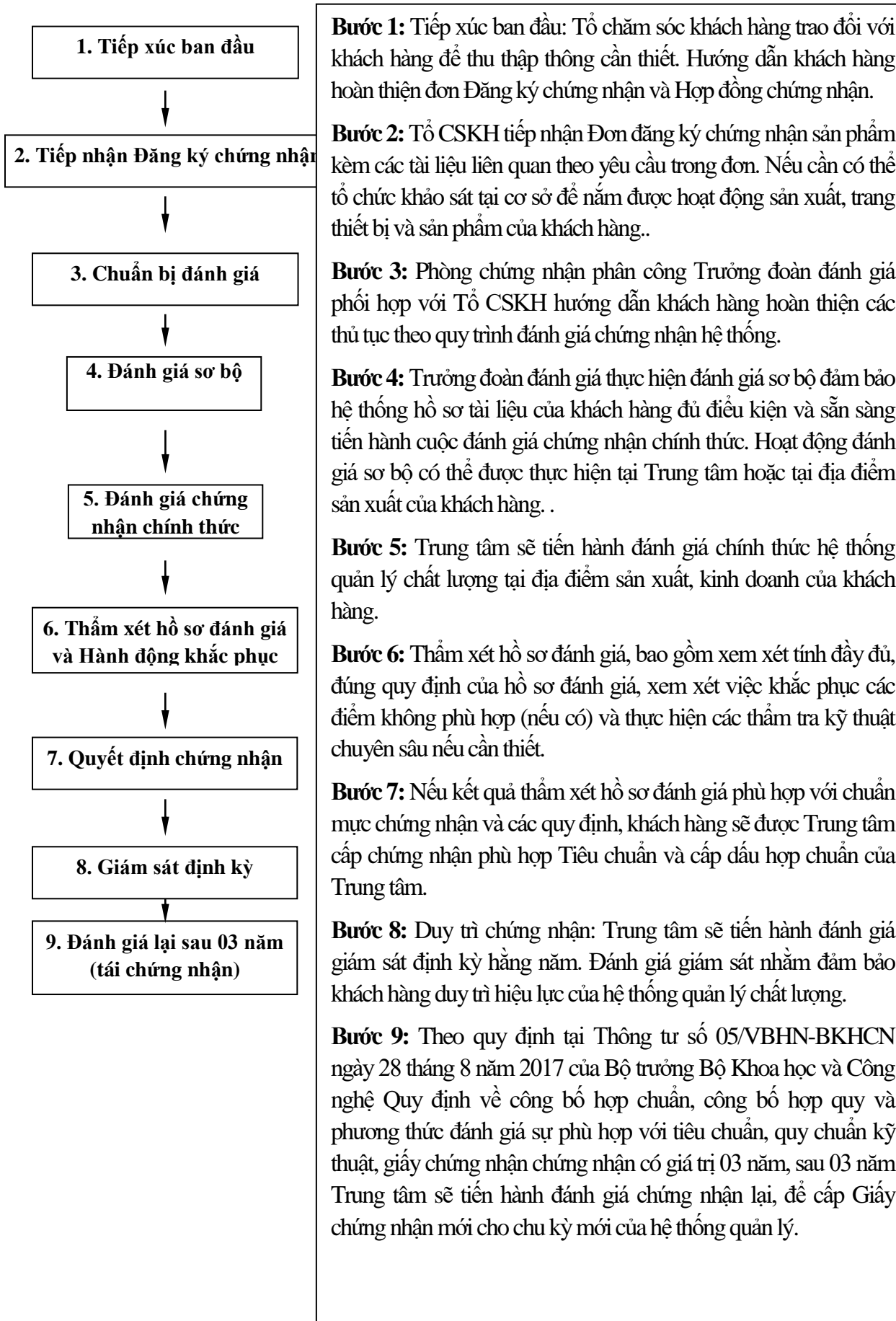
- HCTH: Phòng Hành chính tổng hợp.
- PCN: Phòng Chứng nhận chất lượng.
- CGĐG: Chuyên gia kỹ thuật
- CGKT: Chuyên gia đánh giá
- NC: Sự không phù hợp.
- KPH: Không phù hợp.
- HĐKP: Hành động khắc phục.
- HTQL: Hệ thống quản lý.
- CSKH: Chăm sóc khách hàng

2.3. Tài liệu viện dẫn:

- TCVN ISO 9001:2015
- Thông tư số 05/VBHN-BKHCN ngày 28 tháng 8 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ Quy định về công bố hợp chuẩn, công bố hợp quy và phương thức đánh giá sự phù hợp với tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật.

III. NỘI DUNG

3.1. Lưu đồ, quá trình thực hiện:



3.2. Diễn giải các bước thực hiện.

Thủ tục cần tuân thủ	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, Biểu mẫu
<p><u>BUƯỚC 1: TIẾP XÚC BAN ĐẦU</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Khi tiếp nhận nhu cầu chứng nhận, Tổ CSKH thu thập các thông tin cần thiết như số điện thoại, tên cơ sở, địa điểm sản xuất, loại sản phẩm. Nếu cần thiết Tổ CSKH có thể trực tiếp xuống địa điểm sản xuất kinh doanh của khách hàng để khảo sát sơ bộ, hướng dẫn cách thức triển khai. - Sau khi khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ, Tổ chăm sóc khách hàng tổng hợp trao đổi với Phòng Chứng nhận về năng lực chứng nhận, số ngày công đánh giá để thống nhất Giá chứng nhận và ký kết hợp đồng chứng nhận với khách hàng. - Tổ chăm sóc khách hàng tổng hợp đề nghị khách hàng hoàn thiện Đăng ký chứng nhận và các tài liệu cần thiết theo yêu cầu trong Đăng ký chứng nhận để gửi tới Phòng Chứng nhận. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Xác định Trung tâm đủ năng lực chứng nhận; 2. Xác định được ngày công đánh giá; 3. Xác định Giá chứng nhận; 4. Hoàn thiện đủ Đăng ký chứng nhận và tài liệu gửi kèm 	<p>Tổ chăm sóc khách hàng tổng hợp Mẫu hợp đồng theo <u>BM03.17</u></p>
<p><u>BUƯỚC 2: TIẾP NHẬN ĐĂNG KÝ CHỨNG NHẬN</u></p> <p>a) Nhận đăng ký chứng nhận</p> <p>Sau khi ký kết hợp đồng chứng nhận (kể cả chứng nhận mở rộng, chuyển đổi, nâng cấp, đánh giá lại) với khách hàng, khách hàng chuyển bản Đăng ký chứng nhận theo <u>BM.01.22</u> của khách hàng cho PCN.</p> <p>Hình thức gửi đăng ký có thể lựa chọn một trong hai hình thức sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gửi bản chính qua đường bưu điện hoặc bản fax (Giấy đăng ký phải có chữ ký xác nhận của người đại diện của khách hàng) hoặc - Gửi Giấy đăng ký qua email (đính kèm bản word, không cần ký xác nhận) <p>Sau khi nhận hợp đồng Tổ CSKH đánh mã khách hàng và đánh mã số sơ theo quy định tại <u>Phụ lục 2</u> kèm theo Quy trình này.</p> <p>b) Xem xét và phê duyệt đăng ký chứng nhận</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu hồ sơ hợp lệ: Trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận đăng ký chứng nhận kèm hồ sơ của khách hàng, Phòng Chứng nhận có trách nhiệm phản hồi bằng email hoặc điện thoại cho khách hàng về hồ sơ hợp lệ. - Nếu hồ sơ không hợp lệ: Trong vòng 01 ngày làm việc, Phòng PCN trả lời bằng email và sau đó gọi điện trực tiếp đề nghị khách hàng bổ sung hồ sơ chưa hợp lệ hoặc hồ sơ thiếu. - Việc phê duyệt Đăng ký chứng nhận được thực hiện vào phần 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Trong <u>02 ngày làm việc</u> phải phản hồi về hồ sơ hợp lệ/không hợp lệ 2) Đăng ký chứng nhận đầy đủ thông tin 3) Hồ sơ gửi kèm đầy đủ 4) Thực hiện mã hóa khách hàng 5) Đề nghị Chuyên gia có code được phê duyệt đăng ký chứng nhận 	<p>Nhân viên phòng Chứng nhận Chuyên gia có code được phê duyệt <u>BM.01.22</u></p>

Thủ tục cần tuân thủ	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, Biểu mẫu
<p>cuối của <u>BM.01.22</u>, cụ thể như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Phòng chứng nhận tiến hành xem xét tính đầy đủ của hồ sơ gửi kèm theo yêu cầu trong Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý <u>BM.01.22</u>, năng lực của Trung tâm. + Chuyên gia có code được phê duyệt: Phê duyệt các yếu tố kỹ thuật liên quan đến phạm vi đăng ký chứng nhận (chỉ áp dụng với lĩnh vực ở cấp độ code cao và trung bình – chi tiết xem mục II, Phụ lục 3) 		
<p><u>BƯỚC 3: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ</u></p> <p>a) <i>Lập Chương trình đánh giá/ Audit Program</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sau 2 ngày Tổ CSKH phối hợp với phòng Chứng nhận tham mưu Lãnh đạo Trung tâm thành lập Đoàn đánh giá. Khi lựa chọn chuyên gia cho đoàn đánh giá (gồm cả CGĐG và CGKT), Tổ CSKH và phòng chứng nhận phải đảm bảo đoàn đánh giá gồm các chuyên gia có năng lực phù hợp (kiến thức, kinh nghiệm, kỹ năng) có code được duyệt để tiến hành cuộc đánh giá cho khách hàng đang sắp xếp đánh giá. Đoàn đánh giá gồm một CGĐG trưởng và có thể có thêm các CGĐG và CGKT đảm bảo có ít nhất 1 thành viên có chuyên môn phù hợp. CGĐG trưởng chịu trách nhiệm lãnh đạo các thành viên trong đoàn đánh giá, đưa ra kết luận của cuộc đánh giá. - Phòng chứng nhận phối hợp với Chuyên gia đánh giá trưởng đoàn được phân công lập Chương trình đánh giá <u>BM.02.22</u> (cho một chu kỳ chứng nhận 03 năm). - Thời lượng các cuộc đánh giá được hoạch định trong chương trình theo hướng dẫn của IAF MD 5, cụ thể tại <u>Phụ lục 3</u> của quy trình này. - Chương trình đánh giá này có thể được Chuyên gia đánh giá/PCN cập nhật và điều chỉnh sau mỗi lần đánh giá để phù hợp với quy mô tổ chức, phạm vi và tính phức tạp của hệ thống quản lý chất lượng của khách hàng, sản phẩm và quy trình cùng với tính hiệu lực và kết quả của các lần đánh giá trước. - Trung tâm cho phép các chuyên gia đánh giá và chuyên gia kỹ thuật tiếp cận bộ tài liệu các quy trình cập nhật nhằm cung cấp hướng dẫn và các thông tin có liên quan đến hoạt động chứng nhận. <p>Lưu ý: - Áp dụng đánh giá đa điểm theo <u>Phụ lục 4</u>; - Áp dụng đánh giá tích hợp theo <u>Phụ lục 5</u></p>	<p>1) Hoạch định đầy đủ thông tin trong Chương trình đánh giá cho một chu kỳ chứng nhận (03 năm) 2) Chuyên gia đánh giá phải có đủ năng lực, đúng code được duyệt</p>	<p>Phòng chứng nhận Chuyên gia đánh giá trưởng <u>BM.02.22</u></p>
<p>b) <i>Lên kế hoạch đánh giá/Planning audit:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> + Không quá 01 ngày kể từ khi lập chương trình đánh PCN thực 	<p>1) Hoạch định đầy đủ</p>	<p>Nhân viên phòng Chứng</p>

Thủ tục cần tuân thủ	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, Biểu mẫu
<p>hiện phải gửi hồ sơ, theo dõi, đơn đốc Trưởng đoàn gửi thông báo kế hoạch đánh giá chính thức tới khách hàng. + Căn cứ vào ý kiến phản hồi của khách hàng, Trưởng đoàn đánh giá có thể điều chỉnh hay không điều chỉnh nội dung Kế hoạch đánh giá. Sau đó cập nhật lịch đánh giá để các bộ phận liên quan phối hợp thực hiện.</p>	<p>thông tin trong Kế hoạch đánh giá cho một lần đánh giá 2) 04 ngày làm việc phải gửi Kế hoạch đánh giá tới khách hàng</p>	<p>nhận; Chuyên gia Trưởng đoàn <u>BM.03.22</u></p>
<p><u>BUỚC 4: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ SƠ BỘ</u></p>		
<p>Thực hiện đánh giá qua 02 giai đoạn: Đánh giá sơ bộ và đánh giá Chính thức.</p> <p>4.1. Giai đoạn 1 - Đánh giá sơ bộ (Bắt buộc)</p> <p>Đánh giá sơ bộ thông thường được thực hiện qua đánh giá tài liệu mà không cần đánh giá tại hiện trường. Tùy thuộc vào lĩnh vực sản xuất và phạm vi đăng ký chứng nhận và Chương trình đánh giá đã thiết lập thì việc hoạch định đánh giá sơ bộ có thể được yêu cầu tiến hành tại địa điểm sản xuất kinh doanh của khách hàng (khi đó phải lập kế hoạch gửi cho khách hàng) hoặc tại Trung tâm (trường hợp đánh giá tại Trung tâm thì không cần lập kế hoạch đánh giá).</p> <p>a) Thời lượng đánh giá</p> <p>- Thời lượng đánh giá sơ bộ không vượt quá 20 % (chấp nhận làm tròn số nguyên hoặc tới 0,5 manday) tổng thời lượng đánh giá đã được phê duyệt trong Chương trình đánh giá.</p> <p>b) Nội dung Đánh giá sơ bộ</p> <p>Đánh giá sơ bộ được thực hiện nhằm đánh giá hệ thống quản lý chất lượng của khách hàng đã sẵn sàng cho cuộc đánh giá chính thức (chứng nhận) hay chưa.</p> <p>Cụ thể:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá tài liệu về hệ thống quản lý lượng của khách hàng; - Xác định rằng các quá trình và thủ tục được thiết lập, áp dụng và duy trì có hiệu lực, tạo cơ sở cho sự tin cậy trong hệ thống quản lý chất lượng của khách hàng; xác định rằng khía cạnh này thỏa mãn tất cả các yêu cầu liên quan đến phạm vi chứng nhận dự kiến, - Đánh giá địa điểm của khách hàng và các điều kiện cụ thể đồng thời thực hiện các cuộc thảo luận với cán bộ của khách hàng để xác định tính sẵn sàng cho đánh giá bước 2; - Xem xét tình trạng của khách hàng đối với các yêu cầu liên quan của Tiêu chuẩn và các Quy định pháp lý liên quan, đặc biệt là về 	<p>1) Khẳng định khách hàng đã cơ bản đáp ứng các yêu cầu tối thiểu theo Tiêu chuẩn và sẵn sàng cho cuộc đánh giá chính thức 2) Chuẩn bị đầy đủ các thông tin cho hoạch định đánh giá chính thức</p>	<p>Chuyên gia đánh giá <u>BM.03.22</u> (kế hoạch đối với đánh giá sơ bộ tại hiện trường) BM.06.22</p>

Thủ tục cần tuân thủ	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, Biểu mẫu
<p>nhận biết các khía cạnh, quá trình, mục tiêu và hoạt động quan trọng của hệ thống kiểm soát chất lượng sản phẩm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thu thập các thông tin cần thiết liên quan đến phạm vi của hệ thống quản lý, các quá trình và (các) địa điểm của khách hàng, cũng như các khía cạnh về luật định và chế định liên quan và sự tuân thủ (ví dụ khía cạnh chất lượng, môi trường, khía cạnh pháp lý của hoạt động của khách hàng, các rủi ro đi kèm, v.v...); - Xem xét việc phân bổ nguồn lực để đánh giá bước 1 và thỏa thuận với khách hàng chi tiết về đánh giá bước 2; - Thu nhận hiểu biết đầy đủ về hệ thống quản lý của khách hàng và các hoạt động tác nghiệp tại cơ sở trong bối cảnh tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác về hệ thống quản lý; <p>Chuyên gia đánh giá cần khẳng định:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hệ thống quản lý chất lượng của khách hàng đã được thiết lập và duy trì? 2. Hệ thống tài liệu, quy trình của khách hàng có phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng. 3. Các điểm lưu ý khi tiến hành đánh giá chứng nhận; 4. Việc tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan tới các hoạt động của khách hàng? <p>Báo cáo đánh giá sơ bộ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đoàn đánh giá cần phải hoàn thành báo cáo đánh giá sơ bộ theo <u>BM.06.22</u> <p>+ Trường hợp kết quả đánh giá sơ bộ phát hiện điểm không phù hợp dẫn đến hoãn hoặc hủy bỏ đánh giá giai đoạn II, trong thời gian 03 ngày làm việc phòng PCN có văn bản (tham khảo <u>BM.14.22</u>) đề nghị khách hàng thực hiện hành động khắc phục.</p>	<p>1) Gửi báo cáo ngay trong ngày đánh giá 2) trong 03 ngày làm việc thông báo cho khách hàng nếu có điểm không phù hợp</p>	<p>Trưởng Đoàn đánh giá Phòng Chứng nhận <u>BM.06.22</u></p>
<p><u>BUỚC 5: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CHÍNH THỨC</u></p> <p>5.1. Hợp khai mạc: Đối với cuộc họp mở đầu Chuyên gia tuân thủ Hướng dẫn tiến hành các Cuộc họp <u>HD.03</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Trước và trong thời điểm họp khai mạc chuyên gia được phân công có trách nhiệm chuyên Danh sách tham dự theo <u>BM.04.22</u> cho khách hàng ký xác nhận để lấy thông tin về đại diện của khách hàng. 	<p>Đảm bảo đúng và đủ thủ tục của một cuộc họp mở đầu</p>	<p>Chuyên gia Trưởng đoàn <u>HD.03</u> <u>BM.04.22</u></p>
<p>5.2. Tiến hành đánh giá:</p> <p>Mục đích của cuộc đánh giá chứng nhận là xem xét, đánh giá việc thi hành, tính hiệu lực của hệ thống quản lý của khách hàng; bao gồm ít nhất các yếu tố sau đây:</p> <p>a) Thông tin và bằng chứng về sự phù hợp đối với tất cả các</p>	<p>Thực hiện đủ nội dung đánh giá chứng nhận hệ thống</p>	<p>Đoàn Đánh giá <u>BM.03.22</u> <u>BM.05.22</u></p>

Thủ tục cần tuân thủ	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, Biểu mẫu
<p>yêu cầu trong việc áp dụng tiêu chuẩn hệ thống quản lý và các tài liệu có tính quy chuẩn khác;</p> <p>b) Tiến hành việc giám sát, đo lường các mục tiêu chất lượng chính;</p> <p>c) Việc tuân thủ hệ thống quản lý và các yếu tố luật định của khách hàng;</p> <p>d) Trách nhiệm của lãnh đạo đối với các chính sách chất lượng của tổ chức;</p> <p>e) Hiệu lực của các cuộc đánh giá nội bộ;</p> <p>f) Có bằng chứng về việc xem xét hệ thống quản lý của lãnh đạo</p> <p>g) Có bằng chứng khách quan về tính hiệu lực của việc thực hiện các quy trình.</p> <p>Trưởng đoàn đánh giá xác định mối tương quan giữa các yêu cầu tiêu chuẩn với cơ cấu tổ chức của khách hàng. Việc đánh giá có thể thông qua phỏng vấn/quan sát nhân viên ở tất cả các cấp của tổ chức.</p>		
<p>Trong quá trình đánh giá, Chuyên gia đánh giá sử dụng phiếu ghi chép đánh giá: <u>BM.05.22</u> để ghi lại tất cả các đánh giá của mình, ghi lại tên những người phỏng vấn làm bằng chứng của cuộc đánh giá. Cách thức ghi chép để thể hiện bằng chứng đánh giá tại hiện trường trong tình trạng hoạt động để kiểm soát toàn bộ quá trình sản xuất, tại tất cả các quá trình đã lập kế hoạch (dựa trên lĩnh vực mà khách hàng đăng ký chứng nhận), theo các yêu cầu (điều khoản) của chuẩn mực đánh giá.</p> <p>- Trong trường hợp có sử dụng thêm Checklist đánh giá, Chuyên gia đánh giá linh hoạt sử dụng Phiếu ghi chép đánh giá/Audit note kết hợp với các Checklist đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng. Những nội dung nào đã có trong Checklist đánh giá thì chuyên gia có thể không cần thể hiện trong Audit note - <u>BM.05.22</u></p>	<p><u>Sử dụng linh</u> <u>hoạt giữa</u> Audit note và Checklist để ghi nhận bằng chứng của sự phù hợp</p>	<p>Chuyên gia đánh giá <u>BM.05.22</u> và Checklist</p>
<p>Chuyên gia đánh giá ghi lại các điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình đánh giá; Tổng hợp tại cuộc trao đổi nội bộ đoàn đánh giá và đưa ra kết quả đánh giá trong báo cáo đánh giá gồm các phát hiện không phù hợp và các khuyến cáo; Những điểm không phù hợp phải được đem ra thảo luận với khách hàng nhằm đảm bảo sự chính xác của các bằng chứng và điểm không phù hợp được khách hàng thấu hiểu. Tuy nhiên, chuyên gia đánh giá không được phép gợi ý nguyên nhân của sự không phù hợp cũng như đưa ra giải pháp. Trưởng đoàn đánh giá phải cố gắng giải quyết những bất đồng ý kiến giữa trong đoàn đánh giá và khách hàng liên quan tới bằng chứng đánh giá hoặc các phát hiện, sau đó những nội dung</p>	<p>Xác định và khẳng định (chốt) các điểm không phù hợp</p>	<p>Chuyên gia đánh giá</p>

Thủ tục cần tuân thủ	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, Biểu mẫu
<p>không thể thống nhất sẽ được ghi lại. Phát hiện đánh giá được chia thành 4 loại: Phù hợp; khuyến cáo (Ob); không phù hợp nhẹ (minor NC) và không phù hợp nặng (major NC), Nghiêm trọng (Critical - Cr-NC) Với mỗi loại được nhận diện và áp dụng chế tài theo Quy định tại <u>Phụ lục 1</u>.</p>		
<p>5.3. Xem xét các thông tin liên quan: Nếu Chuyên gia đánh giá nhận thấy các thông tin sau bị thay đổi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quyền sở hữu 2. Địa điểm 3. Cơ cấu quản lý; Đại diện lãnh đạo 4. Mở rộng/thu hẹp nhà xưởng, sản phẩm hoặc phạm vi sản xuất so với đăng ký chứng nhận. 5. Số lượng nhân công (số lượng nhân viên thay đổi trên 30% so với đăng ký chứng nhận) 6. Các nguồn lực có tác động quan trọng đến hệ thống quản lý; 7. Cập nhật tiêu chuẩn chất lượng mà chưa thông báo tới Trung tâm thì trưởng đoàn đánh giá phải khuyến cáo khách hàng: <p>Những thông tin thay đổi nêu trên cần thông báo cho Tổ CSKH của Trung tâm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Một cuộc đánh giá lại hoặc đánh giá mở rộng có thể phải được thực hiện để khẳng định tính phù hợp với tiêu chuẩn mà khách hàng đang áp dụng. - Khi đánh giá đa điểm đoàn đánh giá phải tiến hành tìm kiếm các bằng chứng về việc tổ chức đã tiến hành ít nhất một cuộc đánh giá nội bộ ở mỗi điểm; 	<p>Những thông tin thay đổi cần lưu ý xem xét trong quá trình đánh giá</p>	<p>Chuyên gia đánh giá Tổ CSKH</p>
<p>5.4. Họp nội bộ đoàn và tổng hợp kết quả đánh giá - Trước khi cuộc họp kết thúc, Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm họp đoàn đánh giá, đề nghị các thành viên trong đoàn đánh giá tập hợp các ghi chép đánh giá, thảo luận và lập báo cáo đánh giá theo <u>BM.07.22</u> và các phát hiện đánh giá theo <u>BM.09.22</u> và Phiếu yêu cầu hành động khắc phục theo <u>BM.10.22</u></p>	<p>Tổng hợp các phát hiện đánh giá và hoàn thiện hồ sơ đánh giá</p>	<p>Đoàn đánh giá <u>BM.07.22</u> <u>BM.09.22</u> <u>BM.10.22</u></p>
<p>Nếu trong quá trình đánh giá, đoàn đánh giá có sử dụng Chuyên gia kỹ thuật thì cuối cuộc đánh giá, Chuyên gia kỹ thuật phải hoàn thiện phiếu nhận xét kỹ thuật <u>BM.11.22</u></p>	<p>Hoàn thiện phiếu nhận xét kỹ thuật</p>	<p>Chuyên gia kỹ thuật <u>BM.11.22</u></p>
<p>5.5. Họp kết thúc và tập hợp hồ sơ chứng nhận - Trưởng đoàn đánh giá tiến hành họp kết thúc, xem hướng dẫn tiến hành các cuộc họp <u>HD.03</u>; - Trưởng đoàn đánh giá thay mặt đoàn đánh giá công bố báo cáo đánh giá và các phát hiện đánh giá tại cuộc họp kết thúc và yêu cầu mọi người tham gia cuộc họp kết thúc ký xác nhận vào danh</p>	<p>Họp thông báo các phát hiện đánh giá</p>	<p>Trưởng đoàn đánh giá <u>HD.03</u> <u>BM.04.22</u></p>

Thủ tục cần tuân thủ	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, Biểu mẫu
<p>sách tham dự cuộc họp <u>BM.04.22</u>.</p> <p>- Ngay sau khi kết thúc cuộc họp, Trưởng đoàn đánh giá tiến hành tập hợp đầy đủ hồ sơ đánh giá, đề nghị khách hàng ký và đóng dấu xác nhận vào các hồ sơ có yêu cầu ký, đóng dấu.</p>		
<p>Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm tập hợp đủ 01 bộ hồ sơ đánh giá <u>để chuyển cho khách hàng lưu giữ</u>, cụ thể gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kế hoạch đánh giá - <u>BM.03.22</u> 2. Báo cáo đánh giá sơ bộ - <u>BM.06.22</u> 3. Báo cáo đánh giá chứng nhận - <u>BM.07.22</u> 4. Tổng hợp phát hiện đánh giá - <u>BM.09.22</u> 5. Phiếu yêu cầu hành động khắc phục phòng ngừa (nếu có) - <u>BM.10.22</u> 	<p>Tập hợp và bàn giao cho khách hàng lưu giữ 01 bộ hồ sơ kết quả đánh giá</p>	<p>Trưởng đoàn đánh giá</p>
<p>5.6. Tập hợp Hồ sơ đánh giá chứng nhận:</p> <p>Sau khi kết thúc cuộc đánh giá, chuyên gia đánh giá có trách nhiệm tập hợp đầy đủ các hồ sơ gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kế hoạch đánh giá - <u>BM.03.22</u> 2. Danh sách tham dự - <u>BM.04.22</u> 3. Phiếu ghi chép đánh giá của từng chuyên gia - <u>BM.05.22</u>; Bản viết tay hoặc đánh máy hoặc (nếu có) 4. Checklist đánh giá theo Tiêu chuẩn (nếu có) 5. Báo cáo đánh giá chứng nhận - <u>BM.07.22</u> 6. Tổng hợp phát hiện đánh giá - <u>BM.09.22</u> 7. Phiếu yêu cầu hành động khắc phục - <u>BM.10.22</u> 8. Phiếu nhận xét của chuyên gia kỹ thuật- <u>BM.11.22</u> (nếu cần) 9. Phiếu ghi nhận cuộc đánh giá/Audit Log - <u>BM.12.22</u> (với các chuyên gia tập sự, phê duyệt code). 10. Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý (nếu khách hàng gửi bản chính có ký đóng dấu). 11. Hợp đồng đánh giá Chứng nhận <p>- Ngay sau khi kết thúc đánh giá trong thời gian tối đa 02 ngày làm việc Chuyên gia đánh giá phải gửi hồ sơ đánh giá về Phòng chứng nhận để tiến hành thẩm tra.</p>	<p>1) Tối đa 02 ngày làm việc kể từ sau ngày đánh giá phải gửi hồ sơ đánh giá về Phòng CN</p>	<p>Trưởng đoàn đánh giá</p>
<p><u>BUỚC 6: THẨM XÉT HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ</u></p> <p>6.1. Thẩm tra tính đầy đủ, phù hợp quy định của hồ sơ</p> <p>Sau cuộc đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm liên hệ khách hàng (qua email, điện thoại) để theo dõi, đôn đốc việc hoàn thiện các Hành động khắc phục (nếu có).</p> <p>Việc thẩm tra hồ sơ đánh giá, chứng nhận bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thẩm tra hồ sơ đánh giá có tuân thủ các quy định của Trung tâm hay không? - Hồ sơ pháp lý, hồ sơ đăng ký chứng nhận của khách hàng; - Thông tin về các yêu cầu chứng nhận và phạm vi chứng nhận do 	<p>Thẩm tra tính đầy đủ và phù hợp quy trình của hồ sơ đánh giá</p>	<p>Phòng chứng nhận <u>BM.13.22</u></p>

Thủ tục cần tuân thủ	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, Biểu mẫu
<p>đoàn đánh giá cung cấp đã đầy đủ;</p> <p>6.2. Thẩm tra hành động khắc phục</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trong vòng 60 ngày kể từ khi cuộc đánh giá kết thúc, Khách hàng phải đưa ra và gửi hành động khắc phục cho những điểm không phù hợp tới Trung tâm. Sau 60 ngày, kể từ ngày đánh giá chứng nhận kết thúc mà HĐKP của khách hàng không được chấp nhận thì khách hàng có thể đề nghị gia hạn thời hạn khắc phục thêm không quá 30 ngày. Sau thời hạn gia hạn mà HĐKP vẫn chưa được chấp nhận thì kết quả đánh giá chứng nhận bị hủy bỏ. - Sau khi nhận được báo cáo hành động khắc phục của khách hàng Trung tâm có trách nhiệm gửi hồ sơ tới chuyên gia Trưởng đoàn để thẩm tra. - Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm xem xét, chấp nhận/không chấp nhận và kiểm tra tính hiệu lực của việc khắc phục đối với tất cả các sự không phù hợp thể hiện, cụ thể cần đánh giá: <ul style="list-style-type: none"> + Việc xác định nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp; + Tính khả thi của những biện pháp đưa ra nhằm loại bỏ nguyên nhân đó + Bằng chứng về cung cấp các nguồn lực cần thiết để tiến hành các hành động khắc phục; + Xác định thời điểm hoàn thành hoặc bằng chứng hành động khắc phục đã được thực hiện. - Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm đóng lại NC. 	<p>Chấp nhận/không chấp nhận hành động khắc phục</p>	<p>Trưởng đoàn đánh giá <u>BM.10. 22</u></p>
<p>6.3. Thẩm xét kỹ thuật hồ sơ đánh giá</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối với từng lĩnh vực sản xuất và kinh doanh dịch vụ ở lĩnh vực code cao và code trung bình (xem mục II, Phụ lục 3) sau khi đã thực hiện đầy đủ các bước thẩm tra nêu ở mục 5.1, 5.2 nêu trên, PCN có trách nhiệm tập hợp đầy đủ hồ sơ để chuyển chuyên gia có code được phê duyệt phù hợp thực hiện thẩm xét kỹ thuật đối với hồ sơ đánh giá chứng nhận. - Chuyên gia có code được phê duyệt có quyền yêu cầu PCN/Chuyên gia đánh giá bổ sung, cung cấp thêm các thông tin để thực hiện thẩm tra kỹ thuật. - Chuyên gia có code được phê duyệt có quyền phê duyệt/không phê duyệt hồ sơ chứng nhận về mặt kỹ thuật. 	<p>Các yếu tố kỹ thuật chuyên ngành của hồ sơ chứng nhận được phê duyệt</p>	<p>Chuyên gia có code được phê duyệt thẩm xét hồ sơ sau đánh giá <u>BM.13.22</u> (Phụ lục 2)</p>
<u>BUỚC 7: QUYẾT ĐỊNH CHỨNG NHẬN</u>		
<p>7.1. Kiến nghị chứng nhận</p> <p>Sau khi hoàn thiện việc thẩm tra theo các nội dung nêu ở Bước 05 Trưởng đoàn đánh giá tập hợp đầy đủ hồ sơ đánh giá, hồ sơ thẩm tra và thực hiện dự thảo các Quyết định chứng nhận/giấy chứng nhận/Thông báo để trình Giám đốc phê duyệt.</p>	<p>Tập hợp đủ hồ sơ trình ký</p>	<p>Phòng chứng nhận <u>BM.14. 22</u></p>

Thủ tục cần tuân thủ	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, Biểu mẫu
<p>7.2. Quyết định chứng nhận:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp cấp giấy chứng nhận cho khách hàng: Trưởng đoàn soạn thảo và in quyết định cấp giấy chứng nhận và giấy chứng nhận trình Giám đốc ký ban hành. Hiệu lực giấy chứng nhận là 03 năm. - Trường hợp không cấp giấy chứng nhận cho khách hàng: Trưởng đoàn soạn thảo công văn Thông báo cho khách hàng về việc không cấp giấy chứng nhận và có nêu rõ lý do theo <u>BM.14.22</u> - Trường hợp có các kiến nghị khác của Trưởng đoàn/Ban thẩm xét: Giám đốc xem xét các kiến nghị của Trưởng đoàn/Ban thẩm xét và ra quyết định về các kiến nghị. Trưởng đoàn đánh giá căn cứ quyết định của GD và thông báo cho khách hàng theo <u>BM.14.22</u> 	03 ngày làm việc phải hoàn thiện việc trình ký giấy chứng nhận/Thông báo không đạt	Phòng chứng nhận <u>BM.14.22</u>
<p>7.3. Tập hợp tài liệu chứng nhận để gửi khách hàng</p> <p>Sau khi giấy chứng nhận được phê duyệt, Phòng chứng nhận có trách nhiệm tập hợp đủ các tài liệu chứng nhận sau để gửi khách hàng:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quyết định cấp giấy chứng nhận; 2. Giấy chứng nhận; 3. Thông báo sử dụng dấu hiệu chứng nhận <p>Một bộ tài liệu chứng nhận (Quyết định và giấy chứng nhận) cũng phải được lưu giữ tại Trung tâm (có thể lưu giữ bản photo giấy chứng nhận)</p>	Các tài liệu chứng nhận cần gửi cho khách hàng	Phòng chứng nhận <u>QĐ.06</u>
<u>BƯỚC 8: GIÁM SÁT DUY TRÌ CHỨNG NHẬN (ĐINH KỲ)</u>		
<p>8.1. Theo dõi việc duy trì giám sát</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá giám sát nhằm tìm kiếm bằng chứng sự phù hợp của hệ thống quản lý của khách với tiêu chuẩn tương ứng. Chu kỳ đánh giá giám sát phụ thuộc vào mỗi tiêu chuẩn nhưng không quá 12 tháng/lần. - Định kỳ hàng tháng PCN có trách nhiệm tập hợp danh sách khách hàng đến lịch đánh giá giám sát dự kiến cho 03 tháng tiếp theo để chuyển Tổ CSKH liên hệ với khách hàng cho việc ký hợp đồng đánh giá giám sát (nếu chưa có) và thông báo về việc chuẩn bị bố trí đánh giá giám sát. 	Những khác biệt và lưu ý khi thực hiện đánh giá giám sát duy trì chứng nhận	Phòng Chứng nhận Tổ CSKH
<p>8.2. Trì hoãn đánh giá giám sát</p> <p>Trong trường hợp khách hàng đưa ra đề nghị trì hoãn đánh giá giám sát và kèm các bằng chứng chứng minh và đảm bảo hệ thống quản lý vẫn được đang được duy trì theo yêu cầu của Tiêu chuẩn thì Trung tâm sẽ xem xét đề nghị trì hoãn của khách hàng và trả lời bằng văn bản hoặc email tới khách hàng về việc chấp nhận trì hoãn không quá 60 ngày so với ngày quy định đánh giá giám sát.</p>	Điều kiện chấp nhận trì hoãn đánh giá giám sát không quá 60 ngày	Phòng Chứng nhận
<p>8.3. Thủ tục đánh giá giám sát</p>	Các lưu ý	Chuyên gia

Thủ tục cần tuân thủ	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, Biểu mẫu
<p>- Trưởng đoàn đánh giá được chỉ định thực hiện việc tham khảo Chương trình đánh giá và Kế hoạch đánh giá lần trước để lên kế hoạch đánh giá giám sát <u>BM.03.22</u>. Đánh giá giám sát không có giai đoạn đánh giá sơ bộ, Chuyên gia đánh giá tiến hành đánh giá tại cơ sở, các bước tiến hành tương tự như đánh giá chứng nhận.</p> <p>- Phạm vi đánh giá giám sát không nhất thiết đánh giá toàn bộ hệ thống mà có thể chỉ tập trung vào một số bộ phận, quy trình mà chuyên gia đánh giá trưởng đoàn nhận định cần tìm bằng chứng của sự phù hợp nhưng vẫn phải bao trùm đầy đủ các lĩnh vực theo phạm vi chứng nhận.</p> <p>- Đánh giá giám sát bao gồm các nội dung: xem xét việc thực hiện các hành động khắc phục đối với lần đánh giá trước; xem xét những thay đổi liên quan đến khách hàng và hệ thống quản lý chất lượng của khách hàng; quá trình vận hành hệ thống, tính hiệu lực của hệ thống đối với việc đạt được các mục tiêu của khách hàng, việc sử dụng các dấu hiệu chứng nhận của Trung tâm,...</p>	<p>khi thực hiện đánh giá giám sát</p>	<p>đánh giá <u>BM.03.22</u></p>
<p><i>*Thẩm tra lại hành động khắc phục đối với NC của lần đánh giá trước</i></p> <p>Chuyên gia đánh giá yêu cầu tổ chức đưa ra bằng chứng khách quan khi xem xét HĐKP đối với NC trong lần đánh giá trước (NC đã được đóng tuy nhiên vẫn cần thẩm tra thực tế tại doanh nghiệp) để xác định:</p> <p>a) Khẳng định các hành động khắc phục cho các điểm không phù hợp đã được thực hiện, có hiệu lực.</p> <p>b) Mở NC mới đối với NC đã phát hiện (trong trường hợp thẩm tra lại thấy việc thực hiện hành động khắc phục thực tế tại cơ sở không được thực hiện hoặc được thực hiện nhưng không hiệu lực). Chuyên gia đánh giá hành động như sau:</p> <p>+ Nếu như NC trước là NC nặng và bị lặp lại Chuyên gia đánh giá sẽ mở một NC nặng cho hành động khắc phục của tổ chức, và</p> <p>+ Nếu NC nhẹ lặp lại thì chuyên gia đánh giá mở một NC nặng cho hành động khắc phục của tổ chức.</p>	<p>Các NC trong lần đánh giá trước</p>	<p>Chuyên gia đánh giá <u>BM.10. 22</u></p>
<p><u>BUỚC 9: ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN LẠI</u></p> <p>- Đánh giá chứng nhận lại là cuộc đánh giá được tiến hành trước khi giấy chứng nhận chứng nhận hệ thống quản lý hết hiệu lực.</p> <p>- Cuộc đánh giá chứng nhận lại được hoạch định và tiến hành để xem xét đánh giá sự đáp ứng liên tục tất cả các yêu cầu liên quan đến tiêu chuẩn và phải được tiến hành trước khi giấy chứng nhận hết hiệu lực ít nhất 01 tháng.</p> <p>- Quá trình đánh giá lại được tiến hành như một cuộc đánh giá chứng nhận, trừ trường hợp không có sự thay đổi đáng kể về hệ thống quản lý chất lượng hiện tại của khách hàng thì không cần</p>	<p>Đánh giá lại khi hết một chu kỳ chứng nhận</p>	<p>Phòng chứng nhận Chuyên gia đánh giá</p>

Thủ tục cần tuân thủ	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, Biểu mẫu
<p>có cuộc đánh giá giai đoạn 1 (đánh giá sơ bộ).</p> <p>- Cuộc đánh giá chứng nhận lại phải xem xét việc vận hành hệ thống quản lý chất lượng tại thời điểm chứng nhận, bao gồm việc xem xét các báo cáo của cuộc đánh giá giám sát trước: tính hiệu lực của toàn bộ hệ thống, kể cả các thay đổi nội bộ và bên ngoài cũng như khả năng áp dụng đối với phạm vi chứng nhận; việc vận hành HTQL đã được chứng nhận để đạt được chính sách và mục tiêu của tổ chức; tính hiệu lực của toàn bộ hệ thống kiểm soát chất lượng kể cả các thay đổi nội bộ và khả năng áp dụng đối với phạm vi chứng nhận</p>		
<p>- Khi hoạt động chứng nhận lại được hoàn thành trước thời hạn của chứng nhận hiện thời thì ngày hết hạn của chứng nhận mới có thể dựa trên ngày hết hạn của chứng nhận hiện thời. Ngày cấp giấy chứng nhận mới phải đúng hoặc sau ngày quyết định chứng nhận lại.</p> <p>- Sau khi hết hạn chứng nhận, tổ chức chứng nhận có thể khôi phục chứng nhận trong vòng 06 tháng với điều kiện hoạt động chứng nhận lại đã hoàn thành hoặc ít nhất giai đoạn 2 phải được thực hiện. Ngày hiệu lực của giấy chứng nhận phải đúng hoặc sau ngày quyết định chứng nhận lại và ngày hết hạn phải dựa trên chu kỳ chứng nhận trước đó.</p>	<p>Lưu ý về thời hạn hiệu lực của Chứng nhận lại</p>	<p>Phòng chứng nhận</p>
<p><u>CÁC HÌNH THỨC ĐÁNH GIÁ KHÁC.</u></p>		
<p>ĐÁNH GIÁ BỔ SUNG</p>		
<p>- Khi Trung tâm cần xem xét đánh giá hiệu lực các hành động khắc phục hoặc cần có các hành động tiếp theo khi bị đình chỉ hiệu lực giấy chứng nhận, hoặc cần đánh giá bổ sung cho cuộc đánh giá trước thì Trung tâm phải tiến hành một cuộc đánh giá bổ sung và phải thông báo cho khách hàng.</p> <p>- Trình tự, thủ tục đánh giá bổ sung tương tự đánh giá giám sát</p>	<p>---</p>	<p>Phòng chứng nhận</p>
<p>ĐÁNH GIÁ MỞ RỘNG/NÂNG CẤP/CHUYỂN ĐỔI TIÊU CHUẨN</p>		
<p>- Khi khách hàng có nhu cầu đánh giá mở rộng, thu hẹp phạm vi hoặc nâng cấp/chuyển đổi tiêu chuẩn áp dụng thì phải ký kết một hợp đồng phụ và gửi bản Đăng ký chứng nhận <u>BM.01.22</u> cho Trung tâm. Các bước tiến hành trong đánh giá mở rộng/nâng cấp/chuyển đổi tiêu chuẩn được thực hiện như đánh giá giám sát.</p> <p>-Trung tâm thực hiện việc xem xét đăng ký và xác định hoạt động đánh giá nào cần thực hiện để quyết định có cho phép mở rộng chứng nhận hay không</p>	<p>---</p>	<p>Phòng chứng nhận <u>BM.01.22</u></p>
<p>ĐÁNH GIÁ ĐỘT XUẤT / IRREGULAR AUDIT</p>		
<p>- Khi có yêu cầu của cơ quan quản lý, hoặc Trung tâm cần xem xét</p>	<p>---</p>	<p>Phòng chứng nhận</p>

Thủ tục cần tuân thủ	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, Biểu mẫu
<p>các khiếu nại, đánh giá các thay đổi hoặc cần có các hành động tiếp theo khi bị đình chỉ giấy chứng nhận thì Trung tâm phải tiến hành 1 cuộc đánh giá đột xuất khách hàng.</p> <p>- Trình tự, thủ tục đánh giá đột xuất tương tự đánh giá giám sát /</p>		
<p>ĐÁNH GIÁ CHUYÊN ĐỔI TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN / TRANSFER AUDIT</p> <p>- Đánh giá chuyên đổi là việc Trung tâm đánh giá, cấp giấy chứng nhận cho khách hàng mà khách hàng đó đã có giấy chứng nhận của tổ chức chứng nhận được Trung tâm thừa nhận (Theo danh sách được phê duyệt hàng năm). Điều kiện để được đánh giá chuyên đổi là giấy chứng nhận phải còn hiệu lực ít nhất 06 tháng. Hiệu lực của giấy chứng nhận do Trung tâm cấp bằng thời gian hiệu lực còn lại mà tổ chức chứng nhận được Trung tâm thừa nhận cấp cho khách hàng.</p> <p>- Khi khách hàng có nhu cầu đánh giá chuyên đổi, Phòng Hành chính tổng hợp tiến hành đàm phán ký hợp đồng giám sát theo hình thức: Số lần đánh giá giám sát bằng số lần đánh giá giám sát mà tổ chức chứng nhận cấp giấy chứng nhận đã thỏa thuận trừ đi số lần đánh giá giám sát mà tổ chức đó đã thực hiện.</p> <p>- Khách hàng làm văn bản đề nghị sử dụng dịch vụ đánh giá của Trung tâm và tài liệu bổ sung theo mẫu Đăng ký chứng nhận tương ứng.</p> <p>- Trình tự, thủ tục đánh giá chuyên đổi tương tự đánh giá giám sát</p>	---	Phòng chứng nhận
<p><u>ĐÌNH CHỈ VÀ HỦY BỎ KẾT QUẢ CHỨNG NHẬN</u></p>		
<p>- Đình chỉ chứng nhận: Căn cứ vào việc sử dụng logo chứng nhận; thanh toán phí chứng nhận; kết quả đánh giá giám sát kế hoạch đảm bảo chất lượng, kết quả thử nghiệm mẫu điển hình; việc thực hiện hành động khắc phục của khách hàng; việc không đáp ứng các yêu cầu chứng nhận khác và kết quả kiểm tra thanh tra của cơ quan nhà nước, PCN lập kiến nghị đình chỉ hiệu lực chứng nhận không quá 03 tháng.</p> <p>- Hủy bỏ chứng nhận: Sau thời gian 03 tháng trên, nếu khách hàng vẫn chưa có bằng chứng thỏa đáng về các hành động khắc phục tương ứng, Trung tâm sẽ ra quyết định hủy bỏ hiệu lực chứng nhận bằng văn bản. Quyết định hủy bỏ hiệu lực được gửi tới khách hàng và công bố trên trang web: http://thanhhoaquatestcert.gov.vn</p>	Sau đình chỉ 03 tháng sẽ ra quyết định hủy bỏ	Phòng chứng nhận QĐ.05 http://thanhhoaquatestcert.gov.vn

IV. SỰ BẢO MẬT:

- Mọi thông tin liên quan tới KH phải được bảo mật hoàn toàn, đặc biệt là những thông tin liên quan tới chiến lược, hoạt động kinh doanh, công nghệ và thị trường của khách hàng trong quá trình thực hiện hợp đồng, trừ phi có sự chấp thuận bằng văn bản của người có thẩm quyền của khách hàng đó.

- Khi cần cung cấp thông tin của khách hàng theo yêu cầu của pháp luật hay cơ quan chức năng, Trung tâm sẽ thông báo cho khách hàng theo đường email hoặc bưu điện, hoặc điện thoại trừ khi luật pháp hoặc cơ quan chức năng cấp không cho Trung tâm thông báo cho khách hàng.

V. HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ CÀN LƯU GIỮ

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Hợp đồng	BM.03.17	HC-TH	06 năm
2.	Đăng ký chứng nhận	BM.01.22	PCN	06 năm
3.	Chương trình đánh giá/Audit Program	BM.02.22	PCN	06 năm
4.	Kế hoạch đánh giá/Audit Plan	BM.03.22	PCN	06 năm
5.	Danh sách tham dự cuộc họp	BM.04.22	PCN	06 năm
6.	Phiếu ghi chép đánh giá/Audit note	BM.05.22	PCN	06 năm
7.	Báo cáo đánh giá hệ thống quản lý (sơ bộ/chứng nhận/giám sát)	BM.06.22 BM.07.22 BM.08.22	PCN	06 năm
8.	Tổng hợp phát hiện đánh giá	<u>BM.09.22</u>	PCN	06 năm
9.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	<u>BM.10.22</u>	PCN	06 năm
10.	Nhận xét của chuyên gia kỹ thuật	BM.11.22	PCN	06 năm
11.	Phiếu ghi nhận cuộc đánh giá/ Audit Log	BM.12.22	PCN	06 năm
12.	Báo cáo thẩm xét hồ sơ chứng nhận	BM.13.22	PCN	06 năm
13.	Thông báo kết quả đánh giá (Chứng nhận không đạt/giám sát)	BM.14.22	PCN	06 năm
14.	Thông báo kết quả đánh giá giám sát (duy trì)	BM.15.22	PCN	06 năm
15.	Checklist đánh giá hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015	BM.16.22	PCN	06 năm
16.	Quyết định đình chỉ hiệu lực giấy chứng nhận	---	PCN	06 năm
17.	Quyết định hủy bỏ hiệu lực giấy chứng nhận	---	PCN	06 năm
18.	Mẫu giấy chứng nhận phù hợp Tiêu chuẩn	---	PCN	06 năm

Phụ lục 1: PHÂN LOẠI CÁC PHÁT HIỆN ĐÁNH GIÁ

Loại phát hiện ĐG	Mô tả	Chế tài	
		Chứng nhận	Giám sát
Phù hợp / <i>Conformity</i>	Đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn	Đạt yêu cầu	Đạt yêu cầu
OB / Observation	+ Tại thời điểm đánh giá chưa đủ bằng chứng để kết luận đó là 1 điểm KPH + là những kiến nghị cải tiến của chuyên gia để hệ thống quản lý của tổ chức ngày càng hoàn thiện hơn	Tổ chức không có nghĩa vụ phải thực hiện ngay. Tuy nhiên, BQC sẽ xem xét các kiến nghị cải tiến này trong lần đánh giá giám sát gần nhất	Như chứng nhận
Sự KPH nhẹ / Mi-NC	+ Sự không đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn nhưng không ảnh hưởng đến hệ thống và sự phù hợp của Sản phẩm + Sự không đáp ứng yêu cầu hệ thống tài liệu mà tổ chức đã thiết lập	Tổ chức phải thực hiện hành động khắc phục. Chỉ cấp giấy chứng nhận sau khi HĐKP được chấp nhận. Có thể phải đánh giá bổ sung /.	Tổ chức phải có kế hoạch thực hiện HĐKP. HĐKP sẽ được thẩm tra tại lần đánh giá giám sát gần nhất
Sự KPH nặng / Ma-NC	+ Là sự không đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn gây ảnh hưởng đến hệ thống quản lý + Có sự không phù hợp nhẹ mang tính hệ thống. Tính hệ thống là: có hơn 3 NC nhẹ tại một bộ phận hoặc có cùng 1 NC nhẹ trên 3 bộ phận	Cam kết thời điểm hoàn thành HĐKP tại cuộc họp kết thúc. Bắt buộc phải đánh giá bổ sung để thẩm tra HĐKP tại văn phòng hoặc tại hiện trường /	Tổ chức phải có kế hoạch thực hiện HĐKP, cam kết thời hạn hoàn thành và chuyển bằng chứng khi hoàn thành HĐKP. Đến thời điểm cam kết chưa hoàn thành HĐKP thì đình chỉ giấy chứng nhận
Sự KPH nghiêm trọng / <i>Cr-NC</i>	Là sự không tuân thủ yêu cầu của pháp luật liên quan đến hệ thống quản lý mà tổ chức có nghĩa vụ phải thực hiện	Dừng cuộc đánh giá. Chuyển sang thời điểm thích hợp /	Đình chỉ hiệu lực giấy chứng nhận cho đến khi có đủ bằng chứng đã tuân thủ

Phụ lục 2: QUY ĐỊNH VỀ ĐÁNH MÃ KHÁCH HÀNG**1. Mã khách hàng**

- Mã khách hàng được Trung tâm quy định cấp để phù hợp với việc kiểm soát hợp đồng chứng nhận.

- **Mã khách hàng được quy định như sau: TT.zzzz**, trong đó:

+ TT: là tên viết tắt của Trung tâm;

+ zzzz: là mã khách hàng.

Ví dụ: TT.0345 là mã khách hàng chứng nhận có số thứ tự 0345.

2. Mã hồ sơ:

- **Mã hồ sơ được quy định như sau: TT.zzzz.W**, trong đó:

+ TT: là tên viết tắt của Trung tâm;

+ zzzz: là mã khách hàng.

+ W: là mã Lần đánh giá được quy định ở Bảng dưới

Lần đánh giá	Mã
Đánh giá sơ bộ - Giai đoạn I	I
Đánh giá chứng nhận - Giai đoạn II	A
Giám sát các lần (lần 1, lần 2, lần 3, lần 4)	B, C, D, E
Đánh giá tiếp theo/ đánh giá bổ sung	N
Đánh giá mở rộng/ thu hẹp	P
Đánh giá tái chứng nhận	R
Đánh giá chuyển đổi	T
Đánh giá đặc biệt	S
Đánh giá nâng cấp tiêu chuẩn	U

3. Mã giấy chứng nhận

- **Mã giấy chứng nhận** chứng nhận phù hợp Tiêu chuẩn được quy định như sau:

+ **HT.xx.zzzz**

Trong đó:

- HT: là ký hiệu Loại hình chứng nhận **HỆ THỐNG QUẢN LÝ**

- xx: là mã lĩnh vực sản phẩm chứng nhận, được quy định cụ thể ở Bảng dưới.

- zzzz: là mã khách hàng.

Mã lĩnh vực sản phẩm được quy định như sau:

Loại hình chứng nhận	Mã loại hình	Lĩnh vực chứng nhận	Mã số
Hệ thống quản lý	HT	ISO 9001	01

Phụ lục 3: CÁCH TÍNH MANDAY (THỜI LƯỢNG) CUỘC ĐÁNH GIÁ VÀ PHÂN LOẠI CẤP ĐỘ RỦI RO (CODE)

I. CÁCH TÍNH MANDAY – THỜI LƯỢNG ĐÁNH GIÁ

1. Đánh giá chứng nhận lần đầu:

Thời lượng đánh giá hệ thống quản lý chất lượng/điều kiện đảm bảo chất lượng

(theo IAF MD5:2015):

Số lượng nhân viên (có ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng sản phẩm/dịch vụ)	Thời lượng đánh giá (Stage 1 – Đánh giá sơ bộ + Stage 2 – Đánh giá chính thức)	Số lượng nhân viên (có ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng sản phẩm/dịch vụ)	Thời lượng đánh giá (Stage 1 – Đánh giá sơ bộ + Stage 2 – Đánh giá chính thức)
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	Giám đốc quyết định

Ghi chú: Bảng trên chỉ áp dụng cho đánh giá chứng nhận lần đầu

2. Đánh giá giám sát: Thời lượng đánh giá giám sát tối thiểu = 1/3 thời lượng (Stage 1 – Đánh giá sơ bộ + Stage 2 – Đánh giá chính thức).

3. Đánh giá chứng nhận lại: Thời lượng đánh giá chứng nhận lại tối thiểu = 2/3 thời lượng (Stage 1 + Stage 2) nhưng đều không ít hơn 1 manday.

Các yếu tố làm tăng hoặc giảm thời lượng đánh giá căn cứ theo mục 8 của IAF MD5.

II. CÁCH PHÂN LOẠI CẤP ĐỘ RỦI RO (CODE)

1. Nguyên tắc chung để phân cấp độ Code (Tài liệu viện dẫn: IAF MD 5:2015)

- Đối với QMS, các điều khoản trong tài liệu này được dựa trên 3 loại, tùy thuộc vào rủi ro phát sinh do sự ảnh hưởng của sản phẩm hay dịch vụ tại tổ chức. 3 loại này được coi là rủi ro thấp, trung bình và cao. Các hoạt động rủi ro cao (ví dụ: hạt nhân, y dược, thực phẩm, thi công) thường đòi hỏi thời gian đánh giá cao hơn. Các hoạt động rủi ro trung bình (ví dụ: sản xuất đơn giản) thường đòi hỏi thời gian đánh giá trung bình và các hoạt động rủi ro thấp cần ít hơn nữa.

- Các mức độ rủi ro này không mang tính định nghĩa mà chỉ là ví dụ để CB sử dụng trong tính toán mức độ rủi ro của một cuộc đánh giá.

1.1. Rủi ro cao/ / High risk

Khi sự sai lỗi của sản phẩm hay dịch vụ sẽ gây ra khủng hoảng kinh tế hay nguy hiểm tính mạng.

Một số ví dụ: Thực phẩm, dược phẩm, máy bay, đóng tàu, các cấu trúc và thiết bị chịu lực, hoạt động thi công xây dựng phức tạp, thiết bị điện và ga, dịch vụ sức khoẻ và y tế, đánh bắt, năng lượng hạt nhân, hoá chất, sản phẩm hoá chất và vải sợi hoá học.

1.2. Rủi ro trung bình/ Medium risk

Khi sự sai lỗi của sản phẩm hoặc dịch vụ có thể gây thương tích hoặc bệnh tật.
Một số ví dụ: Các cấu trúc và cấu kiện không chịu lực, các hoạt động thi công đơn giản, các sản phẩm chế tạo và kim loại cơ bản, các sản phẩm phi kim, nội thất, thiết bị quang học, các dịch vụ giải trí và dịch vụ cá nhân.

1.3. Rủi ro thấp/ Low risk

Khi sự sai lỗi của sản phẩm không có nguy cơ gây thương tích hoặc bệnh tật.

Một số ví dụ: Dệt may, quần áo, bột giấy, giấy và các sản phẩm từ giấy, xuất bản, dịch vụ văn phòng, giáo dục, bán lẻ, kinh doanh khách sạn và nhà hàng.

2. Mục đích việc phân loại cấp độ Code:

Việc phân loại cấp độ rủi ro Cao/Trung bình/Thấp được sử dụng để phân loại lĩnh vực của khách hàng khi xem xét phê duyệt hồ sơ đăng ký chứng nhận của khách hàng và lựa chọn, sử dụng chuyên gia đánh giá có năng lực (kiến thức, kinh nghiệm) phù hợp với lĩnh vực đó.

2.1. Với lĩnh vực có Cấp độ code cao:

+ Tất cả các cuộc đánh giá (chứng nhận lần đầu, chứng nhận lại, chứng nhận mở rộng, giám sát) cần phải có chuyên gia có code trong đoàn đánh giá (Trưởng đoàn đánh giá có code được phê duyệt hoặc Chuyên gia đánh giá có code được phê duyệt hoặc Chuyên gia kỹ thuật);

+ Tất cả các hồ sơ đánh giá (Chứng nhận lần đầu, chứng nhận lại, chứng nhận mở rộng, giám sát) đều phải được thẩm tra bởi chuyên gia có code được phê duyệt ở Code cao đó;

2.2. Với lĩnh vực có cấp độ Code trung bình:

+ Tất cả các cuộc đánh giá Chứng nhận lần đầu/Chứng nhận lại/Chứng nhận mở rộng cần phải có chuyên gia có code trong đoàn đánh giá (Trưởng đoàn đánh giá có code được phê duyệt hoặc Chuyên gia đánh giá có code được phê duyệt hoặc Chuyên gia kỹ thuật);

+ Tất cả các hồ sơ đánh giá Chứng nhận lần đầu/ Chứng nhận lại/Chứng nhận mở rộng ở đều phải được thẩm tra bởi chuyên gia có code được phê duyệt ở Code trung bình đó.

+ Đánh giá Giám sát: Các cuộc đánh giá Giám sát có thể cần hoặc không cần chuyên gia có code trong đoàn đánh giá và Hồ sơ đánh giá Giám sát có thể cần hoặc không cần chuyên gia có code thẩm tra kỹ thuật

2.3. Với lĩnh vực có cấp độ code thấp:

+ Cuộc đánh giá KHÔNG cần chuyên gia có code trong đoàn đánh giá.

+ Hồ sơ đánh giá KHÔNG cần thẩm tra bởi chuyên gia kỹ thuật có code.

Phụ lục 4: YÊU CẦU ĐỐI VỚI ĐÁNH GIÁ ĐA ĐIỂM
(Sử dụng IAF MD1 / Used IAF MD1)

1. Quy định này dành cho tổ chức được cấp một giấy chứng nhận chứng nhận cho tất cả các điểm.

+ Các điểm có hoạt động giống nhau và trên cùng một đất nước;

+ Các điểm được vận hành dưới sự kiểm soát và quản lý của hệ thống quản lý chất lượng hoặc;

+ Một cuộc đánh giá nội bộ phải tiến hành tại mỗi điểm trong vòng 3 năm trước khi chứng nhận;

+ Cuộc đánh giá cuối cùng của các cơ sở riêng biệt cần phải bao quát toàn bộ hệ thống và sự khắc phục phải được thực hiện một cách phù hợp

2. Việc lấy mẫu đa điểm chỉ được áp dụng cho các tổ chức có từ 3 địa điểm trở lên. Áp dụng cả cho lần đánh giá chứng nhận và các cuộc đánh giá giám sát. /

+ *Việc đánh giá cơ sở có nhiều địa điểm thì số địa điểm tối thiểu phải đánh giá như sau: Đánh giá Ban đầu là $y = \sqrt{x}$; Đánh giá giám sát là $y = 0,6.\sqrt{x}$; Đánh giá tái chứng nhận số site tối thiểu như đánh giá ban đầu, **tuy nhiên nếu trong chu kỳ đánh giá 3 năm tổ chức không có NC nào được mở thì số site sẽ được tính là $y = 0,8.\sqrt{x}$***

Với x: là số site áp dụng chung HTQLCL của tổ chức cần chứng nhận

3. Việc bố trí các site đánh giá phải đảm bảo tối thiểu 25% số site đánh giá được lựa chọn một cách ngẫu nhiên.

4. Việc xem xét các phát hiện đánh giá tại các điểm lấy mẫu cần phải cho thấy sự tương quan với các phát hiện đánh giá nội bộ tại các điểm lấy mẫu đó trong tổ chức;

5. Hàng năm phải thực hiện một cuộc đánh giá tại trung tâm hệ thống quản lý và trong thời gian giấy chứng nhận có hiệu lực, tất cả các điểm phải được đánh giá giám sát ít nhất một lần

6. Các phát hiện đánh giá tại các điểm lấy mẫu phải đảm bảo bao trùm được toàn bộ hệ thống và sự khắc phục phải được thực hiện một cách phù hợp.

Phụ lục 5: YÊU CẦU ĐỐI VỚI ĐÁNH GIÁ TÍCH HỢP NHIỀU HỆ THỐNG

(Sử dụng IAF MD11 / Used IAF MD11)

1. Dành cho tổ chức áp dụng cùng lúc nhiều hệ thống:

+ Các hệ thống được xây dựng tích hợp trong cùng một tổ chức và một site đánh giá;

- Để xác định thời lượng đánh giá tích hợp cho cuộc đánh giá nhiều tiêu chuẩn, ví dụ như A+B+C, cần phải:

+Tính toán thời lượng đánh giá cho từng cuộc đánh giá theo yêu cầu tiêu chuẩn riêng (áp dụng cách tính theo tài liệu như IAF MD5, ISO/TS 22003, ...)

+Tính toán điểm bắt đầu T bằng cách thêm vào tổng các phần riêng (vd T=A+B+C)

+Điều chỉnh điểm bắt đầu bằng cách tính tới các yếu tố có thể làm tăng hoặc giảm thời lượng đánh giá. Các yếu tố đó bao gồm: (Giảm): Mức độ tích hợp; khả năng nhân viên đáp ứng những yêu cầu liên quan đến nhiều HTQL; Năng lực của chuyên gia đánh giá để thực hiện đánh giá nhiều HTQL; (Tăng): sự phức tạp của đánh giá tích hợp nhiều HTQL so với đánh giá từng HTQL. Việc điều chỉnh tăng không được vượt quá 20% từ điểm bắt đầu T.

+Việc đánh giá một cơ sở tích hợp nhiều hệ thống thì manday đánh giá được tính giảm theo cách sau đây:

100	0	5	10	15	20
80	0	5	10	15	15
60	0	5	10	10	10
40	0	5	5	5	5
20	0	0	0	0	0
0	20	40	60	80	100

Cột dọc: Mức độ tương tích hợp của HTQL, bao gồm:

1. Thiết lập hệ thống tài liệu tích hợp;
2. Việc xem xét của lãnh đạo đến toàn bộ chiến lược và kế hoạch kinh doanh
3. Tiếp cận tích hợp tới đánh giá nội bộ
4. Tiếp cận tích hợp tới chính sách và mục tiêu
5. Tiếp cận tích hợp tới các quá trình hệ thống
6. Tiếp cận tích hợp tới cơ các cơ chế cải tiến (HĐKP/PN, đo lường, cải tiến liên tục)
7. Tích hợp các nhiệm vụ quản lý và hỗ trợ trách

Quy ước /:

- Tỷ lệ % đối với 1 nội dung tương thích là 1/7.100%

Chiều ngang:

$$\% \text{ Số Manday giảm} = \frac{100 ((X1-1) + (X2-1) + (X3-1) + (Xn-1))}{Z.(Y-1)}$$

Trong đó

X1,2, 3...n: Số tiêu chuẩn mà 1 chuyên gia đánh giá có khả năng đánh giá được

Y: Số tiêu chuẩn mà tổ chức áp dụng và tích hợp

Z: Số chuyên gia đánh giá